Health Services Appeal and Review Board
Annual Report

April 1, 2008 — March 31, 2009

151 Bloor Street West, 9th Floor
Toronto, Ontario
M5S 1S4

Phone: 416-327-8512
Toll-Free: 1-866-282-2179
TTY: 416-326-7TTY (7889)
TTY Toll-Free: 1-877-301-0TTY (0889)
Fax: 416-327-8524
E-mail: hsarb@ontario.ca

Health Services Appeal and Review Board | **Commission d'appel et de révision des services de la santé**

Ontario

May 31, 2010

The Honourable Deb Matthews
Minister of Health and Long-Term Care
Minister's Office
Hepburn Block, 10th Floor
80 Grosvenor Street
Toronto, ON
M7A 2C4

Dear Minister:

RE: Health Services Appeal and Review Board Annual Report

On behalf of the Health Services Appeal and Review Board, it is my pleasure to submit our Annual Report for the fiscal year of 2008-2009.

The Appeal Board continues its commitment to the initiatives outlined in the report and to ensuring excellence in the service it provides to the Ontario public.

Yours sincerely,

Linda P. Lamoureux

Linda P. Lamoureux
Chair
Health Services Appeal and Review Board

c: Lori Coleman, Registrar, Health Services Appeal and Review Board

Health Services Appeal and Review Board | **Commission d'appel et de révision des services de la santé**

Ontario

May 31, 2010

Ms. Linda Lamoureux
Chair
Health Services Appeal and Review Board
151 Bloor Street West, 9th Floor
Toronto, ON M5S 2T5

Dear Ms. Lamoureux,

It is my pleasure to report to you on behalf of the Health Boards Secretariat. The Health Boards Secretariat (Secretariat) provides comprehensive administrative, corporate, fiscal and case management support to the Health Services Appeal and Review Board. In addition, the Secretariat provides a similar support function for the Health Professions Appeal and Review Board, the Ontario Hepatitis C Assistance Plan Review Committee, the Transitional Physicians Audit Panel as well as payment processing functions for other health related services.

On April 30, 2008, the Health Boards Secretariat announced changes to its organizational structure. Previously structured in a linear system, the new delivery model actions a case management approach designed to handle a high volume caseload in an adjudicative environment where procedures and work volumes are fluid. This model utilizes staff expertise by having one staff manage a case from start to finish, enhancing staff commitment and knowledge of individual cases and clients. The result is a greatly improved experience for parties to the Board's appeals as well as Board Members.

In line with this reorganization, a comprehensive training program was created before recruiting a diverse group of staff. This year, new employees have undergone a broad-based orientation and numerous team building and communications exercises to ensure that the vision, mission and mandate of the new organization would be strongly supported. To complement the revitalized human resources model, the Secretariat continues to work to consolidated practices and procedures to become more consistent and user friendly to the public. The Health Boards Secretariat has already seen an increase in the number of appeals processed, an improved response time to customer inquires and further, is expecting to see a decrease in the length of time an individual appeal will take to be processed.

As in previous years, funding is allocated to the Secretariat from the Consolidated Revenue Fund. There are some limitations in detailing expenditures as they relate specifically to the agencies supported by the Secretariat. You'll note that expenditures such as salaries and facilities are not included in the financial data on page 12 as it would be arbitrary to determine what portion of cost should be attributed to the Health Services Appeal and Review Board alone. These costs are, however, incorporated in the fiscal planning cycle by the Secretariat and are reported to the Ministry.

You will note, from the statistical data on pages 9 to 11 that the number of new appeals received by the Board increased since 2007/08 and that the number of hearings convened decreased. The Board held a number of matters in abeyance pending a ruling by the Divisional Court, and anticipates that hearing and

pre-hearing activity will increase markedly in the coming year as those matters previously held in abeyance proceed through the appeal process. Similarly, while expenditure attributed to per diem honouraria for members fell below last year's total, it is anticipated to increase in the coming year with the anticipated increase in hearing and pre-hearing activity.

I trust that this information is of assistance to you, and I look forward to continuing to lead services providing support to the Health Services Appeal and Review Board.

Yours truly,

Lori Coleman
Chief Operating Officer, Health Boards Secretariat
Registrar, Health Services Appeal and Review Board

TABLE OF CONTENTS

A.	Message from the Chair	**5**
B.	Jurisdiction of the Appeal Board	**6**
	Health Insurance Act	**7**
	Long-Term Care Act	**7**
	Health Protection and Promotion Act	**7**
C.	Achievements of the Appeal Board	**8**
D.	Operational Performance	**9**
E.	Financial Performance	**12**
F.	Appeal Board Membership	**13**
G.	Health Boards Secretariat Staff	**15**

A. MESSAGE FROM THE CHAIR

As Chair of the Health Services Appeal and Review Board, it is my privilege to provide an update on the Board's activities for the 2008 – 2009 period. The Appeal Board is trusted with conducting hearings & reviews & making decisions, orders & recommendations concerning decisions made by parties acting under 14 pieces of legislation. I would like to thank the members of the Appeal Board and the Registrar and Chief Operating Officer of the Health Board Secretariat, Lori Coleman, and her team for their support and dedication throughout this period.

During the period of this Annual Report, the Appeal Board continued to focus on improving the quality of and access to its services. Key accomplishments, set out in detail in the Accomplishments Section, were achieved in the areas of access to justice, member recruitment and development and process improvements. Most notably the Appeal Board began providing services outside of Toronto. In September 2008, the Appeal Board heard a significant number of appeals under the *Immunization of School Pupils Act* in Woodstock, Ontario. It is one of the few occasions when the Board has held a hearing in a town hall environment, and travelled to another location to accommodate all the parties. The Appeal Board plans to improve access to its services.

During this period, the Divisional Court released its decision in the case of *C.C.-W., J.F.-T. and The Estate of Linda Mailloux (Deceased) v. The General Manager, Ontario Health Insurance Plan.* The decision involved three prior approval appeals relating to OHIP's refusal to reimburse the Applicants for the cost of medical treatment provided outside Ontario because the medical treatment had not been approved in advance. It is an important decision with significant implications for anyone seeking reimbursement for out of country health services.

The Court dismissed one of the appeals, and sent the other two back to the Board for reconsideration in light of the reasons set out in the Court's decision. The Court agreed with the decisions of the Board that the General Manager of OHIP does not have discretion to retroactively grant prior approval for payment of out of country expenses. However, the Court found that the power to grant retroactive approval is implied in certain urgent circumstances in order to give effect to the overall purpose of the out-of-country provisions.

The Appeal Board is now to decide whether the urgency of the circumstance in those two cases prevented the Applicants from obtaining prior approval, so that, as a matter of practical necessity, OHIP has implied power to grant retroactive prior approval.

It continues to be my pleasure to work with colleagues, and staff who share a commitment to public service. In the coming year the Appeal Board will continue its work to improve service delivery.

B. JURISDICTION OF THE APPEAL BOARD

The Health Services Appeal and Review Board (HSARB) is an independent quasi-judicial tribunal created by the *Ministry of Health Appeal and Review Boards Act, 1998*. The Appeal Board has a review and appeal mandate under fourteen different statutes. These are:

The Ambulance Act
The Charitable Institutions Act
The Commitment to the Future of Medicare Act
The Healing Arts Radiation Protection Act
The Health Facilities Special Orders Act
The Health Insurance Act
The Health Protection and Promotion Act
The Homes for the Aged and Rest Homes Act
The Immunization of School Pupils Act
The Independent Health Facilities Act
The Laboratory and Specimen Collection Centre Licensing Act
The Long Term Care Act
The Nursing Homes Act
The Private Hospitals Act

The HSARB was established to conduct hearings and reviews and makes decisions, orders and recommendations regarding:

- decisions of the Ontario Health Insurance Plan respecting eligibility and payment;
- decisions of agencies under the *Long Term Care Act* respecting eligibility for service;
- orders of the Medical Officer of Health or public health inspectors;
- decisions of the Director with respect to licensing under the *Nursing Homes Act*;
- determinations of the placement coordinator respecting eligibility for admission to an approved charitable home for the aged; and
- decisions of the Director with respect to licensing of independent health facilities.

The Health Services Appeal Board also has an associated Panel called the Transitional Physician Audit Panel (TPAP) that hears appeals from decisions by the General Manager of OHIP in respect of payments to physicians.

This year, the bulk of the Appeal Board's work involved hearing appeals under the *Health Insurance Act*, *The Immunization of School Pupils Act* and the *Health Protection and Promotion Act.*

Health Insurance Act

Most of the matters heard before the HSARB are appeals under the *Health Insurance Act*. Under this *Act,* the Appeal Board hears appeals from decisions of the General Manager of the Ontario Health Insurance Plan (OHIP) respecting OHIP eligibility and coverage (eligibility and subscriber appeals). The Appeal Board also hears appeals from directions of the Practitioner Review Committee respecting payments by OHIP in respect of insured services. Finally, the Transitional Physician Payment Review Board, a Panel of the Appeal Board, is responsible for appeals from the audits of physician billings.

Most of the appeals before the Appeal Board under the *Health Insurance Act* relate to questions of whether treatments are insured services of OHIP. Many of these appeals are initiated by patients who are unrepresented by counsel. The second largest group of appeals involve the question of whether treatment provided outside of the country is an insured service of OHIP under Section 28.4 of Regulation 552 (a provision that allows for full funding of the treatment).

The Immunization of School Pupils Act

The Appeal Board hears appeals under the *Immunization of School Pupils Act* where a hearing is requested by a parent of the pupil (if the pupil is sixteen or seventeen years of age) with respect to whom a medical officer of health has made an order under the *Act* requiring that a pupil be excluded from school due to an outbreak or an immediate risk of an outbreak of a designated disease. The jurisdiction of the Appeal Board is set out in Section 15 of the *Act* noting that the Appeal Board by order may confirm, alter or rescind the decision or order of the medical officer of health and for such purposes the Board may substitute its finding for that of the medical officer of health.

Pursuant to Section 15(5) of the *Immunization of School Pupils Act*, the Appeal Board is required to hold a hearing within 15 days after the Appeal Board receives notice in writing requiring the hearing.

Health Protection and Promotion Act

Orders by Medical Officers of Health or Public Health Inspectors respecting action to be taken in respect of a health hazard (Section 13) or in respect of a communicable disease (Sections 22 and 37) can be appealed to the Appeal Board. Pursuant to Section 44(5) of the *Health Protection and Promotion Act*, the Appeal Board is required to hold a hearing within 15 days after the Appeal Board receives notice in writing requiring the hearing.

C. ACHIEVEMENTS OF THE APPEAL BOARD

The period of this annual report marks a high level of achievement for the Appeal Board, enacting positive change toward improvement of its services to the public. The following achievements have been accomplished over this period;

Access to Justice:

- In an effort to provide greater accessibility for parties, work has been underway to prepare to offer out of town hearings and reviews and hold bilingual proceedings.
- Enhancements and improvements continue to be made to the Appeal Board's website, including improving access to applicable regulations and decisions.

Member Recruitment and Development:

- The Board welcomed fourteen new people to its membership from across Ontario, reflecting increased geographic diversity of the Board. Members have been exposed to an enhanced education program including all-member, new-member and Presiding member training modules.

Process Improvements:

- *Streamlining processes for Consistency with other Health Boards:* In order to offer the public a consistent framework for appeals to Health Boards, staff have implemented processes to create consistency between the Health Services and Health Professions Appeal and Review Boards.

- *Reviewing Board Processes to Ensure Fair, Accessible Hearings:* The Appeal Board continues to work to review appeal processes, such as the request for review stage, to ensure that parties experience a fair, accessible and consistent approach at all stages of their appeal.

Significant Decisions:

- The Divisional Court and Court of Appeal decisions in *Flora* and *JFT*, reaffirmed the level of deference that ought to be accorded to Appeal Board decisions.

D. OPERATIONAL PERFORMANCE

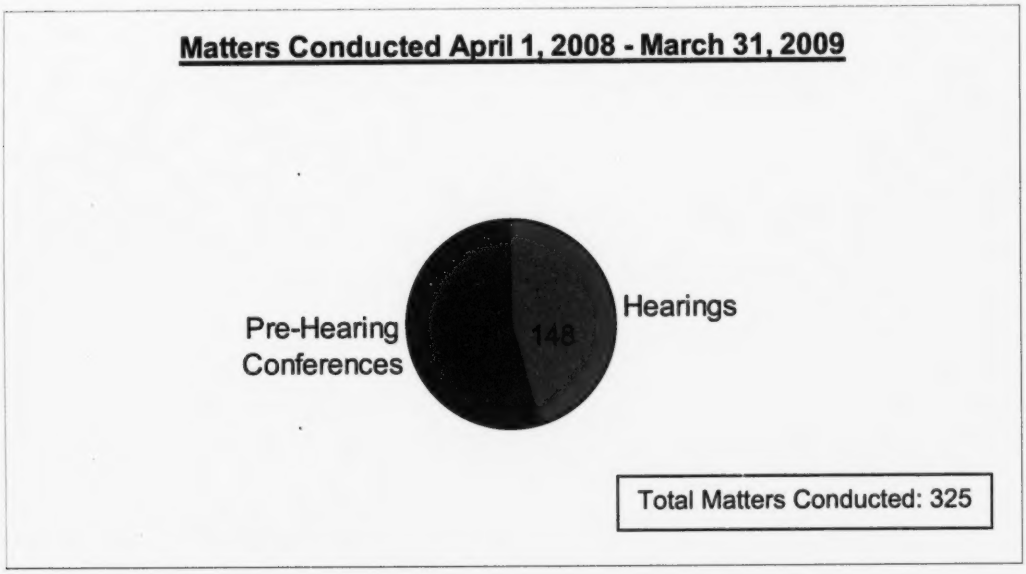
INTAKE BY CASE TYPE			
	Apr 1, 2006 – Mar 31, 2007	**Apr 1, 2007 – Mar 31, 2008**	**Apr 1, 2008 – Mar 31, 2009**
Health Insurance Act	435	353	397
The Immunization of School Pupils Act	4	15	51
The Health Protection and Promotion Act	22	9	11
The Independent Health Facilities Act	18	11	9
The Long-Term Care Act, 1994	8	10	6
Commitment to the Future of Medicare Act	1	1	1
The Ambulance Act	0	0	0
The Charitable Institutions Act	2	1	0
The Healing Arts Radiation Protection Act	0	0	0
Homes for the Aged and Rest Homes Act	0	0	0
The Heath Facilities Special Orders Act	0	6	0
The Laboratory and Specimen Collection Centre Licensing Act	0	0	0
The Nursing Homes Act	0	0	0
The Private Hospitals Act	0	0	0
Total Requests Received	**490**	**406**	**475**

The Health Services Appeal and Review Board was established to conduct hearings and reviews, and to make decisions, orders and recommendations regarding:

- Decisions of the Ontario Health Insurance Plan respecting eligibility and payment;
- Decisions of agencies under the *Long Term Care Act* respecting eligibility for service;
- Orders of the Medical Officer of Health or public health inspectors;
- Decisions of the Director with respect to licensing under the *Nursing Homes Act*;
- Determinations of the placement coordinator respecting eligibility for admission to an approved charitable home for the aged; and
- Decisions of the Director with respect to licensing of independent health facilities.

The information below details the total matters conducted for the Appeal Board.

MATTERS CONDUCTED			
	Apr 1, 2006 – Mar 31, 2007	**Apr 1, 2007 – Mar 31, 2008**	**Apr 1, 2008 – Mar 31, 2009**
Hearings	280	205	148
Pre-Hearing Conferences	303	311	177
Total Matters Conducted	583	516	325



ITEM	Apr 1, 2004 – Mar 31, 2005	Apr 1, 2005 – Mar 31, 2006	Apr 1, 2006 – Mar 31, 2007	Apr 1, 2007 – Mar 31, 2008	Apr 1, 2008 – Mar 31, 2009
Active Caseload at beginning of period	235	322	384	421	474*
Requests Received	435	437	490	406	475
Total Case Load	670	759	874	827	949
Total Matters Reviewed	196	227	280	205	148
Total Matters Concluded	152	148	173	215	349**
Active Caseload at end of period	**322**	**384**	**421**	**407**	**600**

* The active caseload for the beginning of the 2008-2009 period now includes 'decision-pending' files.

** Total matters concluded incorporates appeals withdrawn or abandoned and for the 2008-2009 period includes 'decision-issued' files.

E. FINANCIAL PERFORMANCE

HSARB			
FINANCIAL PERFORMANCE			
DESCRIPTION[1]	**2006/2007**	**2007/2008**	**2008/2009**
PER DIEM HONORARIA[2]			
Attendance at Proceedings	123,685	181,498	144,111
Preparation for Proceedings	55,780	77,896	58,683
Decision Writing	116,433	184,697	115,639
Board Administration[3]	178,746	205,589	156,518
PHC	58,000	90,763	49,178
PROCEEDINGS: RELATED EXPENSES			
Court Reporting Services	26,357	25,620	13,362
OTHER EXPENSES			
Independent Legal Services	151,961	199,631	140,030
Access & Communications[4]	62,861	76,734	130,829
TOTAL	**773,823**	**1,042,428**	**808,350**

[1] All figures are in Canadian dollars.

[2] For the period of

April 1, 2006 – August 31, 2006:	Public member = $200; Vice-Chair = $250
September 1, 2006 – March 31, 2007:	Public member = $355; Vice-Chair = $444
April 1, 2007 – March 31, 2008:	Public member = $380; Vice-Chair = $470
April 1, 2008 – March 31, 2009:	Public member = $391; Vice-Chair = $484

[3] Includes costs for education, cancellation and all Board/Committee meetings.

[4] Includes costs of language and sign interpretation, assistive listening devices, translation, printing, copying, access fees, mailing, telephone, teleconference, travel expenses and office supplies.

F. APPEAL BOARD MEMBERSHIP as at MARCH 31, 2009

Last name	First name	OIC original start date	OIC expiration date	Position	Location
Aziz	Muazaz	18-Feb-09	17-Feb-11	Public Member	Mississauga
Belanger-Hardy	Louise	25-Mar-09	24-Mar-11	Public Member	Ottawa
Burstyn	Marla K.	03-Nov-04	26-Feb-10	Public Member	Toronto
Cohen	May	09-Apr-03	08-Apr-14	Public Member	Toronto
D'Amours	Marc	18-Feb-09	17-Feb-11	Public Member	L'Orignal
Darani	Shaheen A.	23-Jul-08	22-Jul-09	Panel Member	Toronto
Dizgun	L. Leslie	21-Dec-04	15-May-09	Public Member	Toronto
Downing	Beth	15-Jul-05	14-Jul-13	Public Member	Oakville
Farha	Soraya	03-Mar-04	02-Mar-12	Public Member	Toronto
Fisher	Garry	23-Jul-08	22-Jul-09	Panel Member	Simcoe
Freedman	Paul Edward	21-Dec-04	19-Jun-10	Panel Member	Toronto
Green	David	10-Aug-06	09-Aug-09	Public Member	Brampton
Hasselback	Richard	17-Jun-04	16-Jun-12	Public Member	Toronto
Jovanovic	Stephen	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Windsor
Kelly	Thomas J. J.	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	London
Kerenyi	Norbert Andrew	21-Dec-04	19-Jun-10	Panel Member	Toronto
Kirke	Leslie	18-Feb-09	17-Feb-11	Public Member	Toronto
Lamoureux	Linda	23-Apr-08	22-Aug-13	Chair	Markham
Lawford	Michele Justine	16-Feb-00	20-Feb-14	Public Member	Kingston
Ledger	Shelley	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Toronto
Lum	Lillie Lai Quon	01-Feb-99	22-Mar-13	Public Member	Thornhill
Lobu	Taivi	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Toronto

Last name	First name	OIC original start date	OIC expiration date	Position	Location
McKeown	Sharon	25-Feb-09	24-Feb-11	Public Member	Windsor
Miszuk	Hedy	05-Oct-06	04-Oct-09	Public Member	Hamilton
Moss	Christine	01-Feb-99	22-Mar-13	Public Member	Toronto
Mullan	Elizabeth	15-Apr-03	14-Apr-14	Public Member	Toronto
Ng	Nelly Wing-Kwong	21-Dec-04	19-Jun-10	Panel Member	North York
Opler	Susan E.	23-Jul-08	22-Jul-09	Panel Member	Toronto
Paivalainen	Seppo	02-May-07	01-May-09	Public Member	Thunder Bay
Proulx	Chantal	18-Feb-09	17-Feb-11	Public Member	Ottawa
Ramsbottom	David James	23-Jul-08	22-Jul-09	Panel Member	Dundas
Rasky	Holly	20-Jun-07	19-Jun-09	Panel Member	Toronto
Roper	Dawn	22-Jun-06	21-Jun-09	Public Member	Ajax
Seif	Atih	23-Jul-08	22-Jul-09	Panel Member	Thornhill
St-Hilaire	Gabrielle Helene	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Ottawa
Sossin	Lorne	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Toronto
Vauthier	Janice Helen	11-Mar-09	10-Mar-11	Public Member	Thunder Bay
Yedvab	Jay Okun	07-May-04	04-Jul-12	Public Member	Toronto

G. HEALTH BOARDS SECRETARIAT STAFF as at MARCH 31, 2009

Lori Coleman	Registrar
Rafia Sheikh	Deputy Registrar
Natalya Demyanenko	Case Management Coordinator
Teri D'Annunzio	Case Management Coordinator
Maureen Baker	Case Officer
Alexander Papp	Case Officer
Anna Dunscombe	Case Officer
Sandra Evora	Case Officer
Christine Nieckarz	Administration Coordinator
Sofiea Choudhary	Administrative Assistant
Alpha Aberra	Administrative Assistant
Jada Fung	Administration Assistant
Mathanan Kailas	Senior Technology/Business Systems Administrator
Aravinth Ramalingam	Systems Support Analyst
Ashif Kassam	Systems Officer
Sara van der Vliet	Executive Assistant/Researcher
Tanya Perdikoulias	Executive Assistant/Researcher

Ontario

Commission d'appel et de révision des services de la santé

Rapport annuel

1 avril 2008 — 31 mars 2009

151 rue Bloor ouest, 9e étage
Toronto, Ontario
M5S 1S4

Téléphone: 416-327-8512
Sans frais: 1-866-282-2179
ATS: 416-326-7889
ATS Sans frais: 1-877-301-0889
Télécopie: 416-327-8524
Courriel: hsarb@ontario.ca

Health Services Appeal and Review Board

Commission d'appel et de révision des services de la santé

Ontario

Le 31 mai 2010

L'Honorable Deb Matthews
Ministre de la Santé et des Soins de longue durée
Bureau de la ministre
Édifice Hepburn, 10e étage
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 2C4

OBJET : Rapport annuel de la Commission d'appel et de révision des services de santé.

Madame la Ministre,

Au nom de la Commission d'appel et de révision des services de santé, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'exercice 2008-2009.

La Commission s'applique à poursuivre la mission qui lui a été confiée, à savoir améliorer la qualité des services fournis à la population de l'Ontario, comme le démontrent les initiatives décrites dans le présent rapport.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente,

Linda P. Lamoureux

Linda P. Lamoureux
Commission d'appel et de révision des services de santé

c.c. Lori Coleman, Directrice générale des opérations, Secrétariat des conseils de santé, Registrateure de la Commission d'appel et de révision des services de santé

Le 31 mai 2010

Madame Linda Lamoureux
Présidente
Commission d'appel et de révision des services de santé
151, rue Bloor Ouest, 9e étage
Toronto (Ontario) M5S 2T5

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel au nom du Secrétariat des conseils de santé (le « Secrétariat »). Ce dernier fournit des services de soutien complets sur le plan de l'administration, des affaires générales, des finances et de la gestion des cas à la Commission d'appel et de révision des services de santé (la « Commission »). En outre, il fournit des services de soutien similaires à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé, au Comité de révision pour le Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C et au Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins, et il assure des fonctions de traitement des paiements pour d'autres services de santé connexes.

Le 30 avril 2008, le Secrétariat a annoncé des modifications de sa structure organisationnelle. Le nouveau modèle de prestation, qui avait auparavant une structure linéaire, utilise désormais une approche fondée sur la gestion de cas conçue de manière à gérer un important volume de travail dans un cadre décisionnel où les procédures et les volumes de travail sont fluides. Ce modèle fait appel aux connaissances spécialisées du personnel en veillant à ce qu'une seule et même personne gère un cas du début à la fin, ce qui améliore l'engagement du personnel et sa connaissance des clients et des cas individuels. Il en résulte une expérience considérablement améliorée pour les parties aux appels de la Commission ainsi que pour les membres de celle-ci.

Parallèlement à cette réorganisation, un programme de formation complet a été élaboré avant de recruter un groupe diversifié de membres du personnel. Cette année, les nouveaux employés ont participé à un vaste programme d'orientation et à de nombreux exercices de communication et de promotion du travail d'équipe afin de pouvoir appuyer pleinement la vision, la mission et le mandat de la nouvelle organisation. Pour compléter le modèle rénové de ressources humaines, le Secrétariat continue à travailler à la consolidation des pratiques et des procédures, afin de proposer au public davantage de cohérence et une plus grande convivialité. Il a déjà observé une hausse du nombre d'appels traités, une amélioration du temps de réaction face aux demandes des clients et, qui plus est, s'attend à une diminution de la durée de traitement de chaque appel.

Comme pour les exercices précédents, les fonds versés au Secrétariat sont prélevés à même le Trésor. Toutes les dépenses ne sont pas détaillées, car elles se rapportent expressément aux organismes secondés par le Secrétariat. Vous constaterez que les dépenses liées aux salaires et aux installations ne sont pas incluses dans les données financières de la page 12, car il serait arbitraire de déterminer la part des coûts qui devrait être attribuée à la seule Commission d'appel et de révision des services de santé. Toutefois, ces coûts sont inclus dans le cycle de planification financière du Secrétariat et présentés au ministère.

Vous remarquerez, en consultant les données statistiques des pages 9 à 11, que le nombre d'appels reçus par la Commission a augmenté depuis 2007-2008 et que le nombre d'audiences tenues a baissé. La Commission a suspendu un certain nombre d'affaires en attendant une décision de la Cour divisionnaire

et prévoit une augmentation sensible du nombre d'audiences et de conférences préparatoires pendant l'exercice à venir, à mesure que ces affaires suspendues précédemment poursuivront leur cheminement dans le processus d'appel. De même, si les dépenses totales associées aux indemnités journalières versées aux membres ont diminué par rapport à l'exercice précédent, elles devraient augmenter au cours du prochain exercice en raison de la hausse prévue du nombre d'audiences et de conférences préparatoires.

J'espère que ces renseignements vous seront utiles et je me réjouis de poursuivre ma mission à titre de responsable des services de soutien à la Commission d'appel et de révision des services de santé.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Lori Coleman
Directrice générale des opérations, Secrétariat des conseils de santé
Registrateure, Commission d'appel et de révision des services de santé

TABLE DES MATIÈRES

A.	Message de la présidente	**5**
B.	Compétences de la Commission	**6**
	Loi sur l'assurance-santé	**7**
	Loi sur les soins de longue durée	**7**
	Loi sur la protection et la promotion de la santé	**7**
C.	Réalisations de la Commission	**8**
D.	Activités de la Commission	**9**
E.	Résultats financiers	**12**
F.	Membres de la Commission	**13**
G.	Personnel du Secrétariat des conseils de santé	**15**

A. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente de la Commission d'appel et de révision des services de la santé (la « Commission »), j'ai l'honneur de faire le point sur les activités de celle-ci pour l'exercice 2008-2009. La Commission est chargée de tenir des audiences, mener des examens et prendre des décisions, des ordonnances et des recommandations relativement à des décisions prises par des parties en vertu de 14 textes de loi. Je souhaiterais remercier les membres de la Commission ainsi que la registrateure et directrice générale des opérations du Secrétariat des conseils de santé, Lori Coleman, et son équipe pour leur soutien et leur dévouement tout au long de cette période.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, la Commission a constamment cherché à améliorer la qualité de ses services et l'accès à ceux-ci. Des réalisations essentielles, présentées en détail dans la section pertinente, ont été enregistrées dans les domaines suivants : accès à la justice, recrutement et perfectionnement des membres, et amélioration des procédures. Plus particulièrement, la Commission a commencé à fournir des services à l'extérieur de Toronto. En septembre 2008, elle a entendu un nombre important d'appels en vertu de la *Loi sur l'immunisation des élèves* à Woodstock (Ontario). C'est une des rares occasions où elle a tenu une audience dans un hôtel de ville et s'est déplacée dans une autre ville afin de tenir compte de toutes les parties. La Commission prévoit d'améliorer l'accès à ses services.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, la Cour divisionnaire a rendu sa décision dans l'affaire *C.C.-W., J.F.-T. et l'ayant cause de Linda Mailloux (décédée) c. Directeur général, Régime d'assurance-santé de l'Ontario.* La décision concernait trois appels relatifs au refus du Régime d'assurance-santé de l'Ontario de rembourser aux demandeurs les frais d'un traitement médical fourni à l'extérieur de l'Ontario, au motif que ledit traitement n'avait pas été approuvé au préalable. Il s'agit d'une décision importante, qui a des incidences significatives pour quiconque cherche à obtenir le remboursement de services de santé dispensés hors du pays.

La Cour divisionnaire a rejeté l'un des appels et a renvoyé les deux autres devant la Commission afin que cette dernière réexamine les affaires en tenant compte des motifs établis dans sa décision. Elle a confirmé la décision de la Commission, selon laquelle le directeur général du Régime d'assurance-santé de l'Ontario n'a pas le pouvoir discrétionnaire d'accorder une approbation préalable rétroactive pour le remboursement de services de santé dispensés hors du pays. Cependant, elle a conclu que le pouvoir d'accorder une approbation préalable rétroactive est implicite dans certaines situations d'urgence afin d'appliquer les dispositions générales relatives aux soins dispensés hors du pays.

A présent, la Commission doit établir si l'urgence de la situation dans ces deux cas empêchait les demandeurs d'obtenir une approbation préalable, de sorte que, par nécessité pratique, le Régime d'assurance-santé de l'Ontario disposait du pouvoir implicite d'accorder une approbation préalable rétroactive.

C'est toujours pour moi un plaisir de travailler avec des collègues et du personnel qui partagent cet engagement vis-à-vis du service public. Au cours du prochain exercice, la Commission continuera à améliorer la prestation de ses services.

B. COMPÉTENCES DE LA COMMISSION

La Commission d'appel et de révision des services de santé (la « Commission ») est un tribunal quasi judiciaire autonome qui a été créé en vertu de la *Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé*. Elle a pour mandat de recevoir et d'examiner les appels en vertu des 14 lois suivantes :

Loi sur les ambulances
Loi sur les établissements de bienfaisance
Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé
Loi sur la protection contre les rayons X
Loi sur les arrêtés extraordinaires relatifs aux établissements de santé
Loi sur l'assurance-santé
Loi sur la protection et la promotion de la santé
Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos
Loi sur l'immunisation des élèves
Loi sur les établissements de santé autonomes
Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement
Loi de 1994 sur les soins de longue durée
Loi sur les maisons de soins infirmiers
Loi sur les hôpitaux privés

La Commission a été établie afin de tenir des audiences, de mener des examens et de prononcer des décisions, des ordonnances et des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions du Régime d'assurance-santé de l'Ontario concernant l'admissibilité et les paiements;
- les décisions des organismes en vertu de la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée* concernant l'admissibilité aux services;
- les ordres du médecin hygiéniste ou des inspecteurs de la santé publique;
- les décisions du directeur concernant l'agrément en vertu de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*;
- les décisions du coordonnateur des placements en ce qui a trait à l'admissibilité dans un foyer de bienfaisance pour personnes âgées approuvé;
- les décisions du directeur concernant l'agrément d'établissements de santé autonomes.

La Commission est secondée par le Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins, qui reçoit les appels à l'égard des décisions du directeur général de l'Assurancesanté de l'Ontario concernant les paiements aux médecins.

Au cours de l'exercice écoulé, la majeure partie des décisions prononcées par la Commission concernaient des appels interjetés en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, de la *Loi sur l'immunisation des élèves* et de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé.*

Loi sur l'assurance-santé

La plupart des affaires soumises à la Commission concernent des appels interjetés en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*. La Commission entend les appels à l'égard des décisions prises par le directeur général du Régime d'assurance-santé de l'Ontario en ce qui concerne l'admissibilité au Régime et la couverture (appels relatifs à l'admissibilité et appels interjetés par des assurés). Elle entend aussi les appels relatifs aux directives du Comité d'étude des praticiens concernant le remboursement de services assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario. Enfin, le Comité provisoire de vérification des honoraires de médecins, qui relève de la Commission, est chargé des appels à l'égard des vérifications des factures des médecins.

Pour la plupart des appels déposés devant la Commission en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, il s'agit d'établir si un traitement est un service couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario. Nombre de ces appels sont interjetés par des patients qui ne sont pas représentés par un avocat. Viennent ensuite les appels pour lesquels on doit établir si un traitement prodigué à l'étranger est couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario en vertu de l'article 28.4 du Règlement 552 (disposition autorisant le remboursement intégral du traitement).

Loi sur l'immunisation des élèves

La Commission entend les appels interjetés en vertu de la *Loi sur l'immunisation des élèves*. Un parent d'élève (ou l'élève lui-même s'il a 16 ou 17 ans) peut demander une audience devant la Commission lorsqu'un médecin hygiéniste a délivré un ordre de suspension ou d'exclusion de l'élève en vertu de la *Loi sur l'immunisation des élèves* au motif qu'une maladie désignée s'est déclarée ou risque de se déclarer immédiatement dans l'école. Le pouvoir de la Commission est établi à l'article 15 de la *Loi sur l'immunisation des élèves,* qui dit que la Commission peut, par ordonnance, confirmer, modifier ou révoquer la décision ou l'ordre du médecin hygiéniste et qu'à cette fin, elle peut substituer son opinion à celle du médecin hygiéniste.

Aux termes du paragraphe 15(5) de la *Loi sur l'immunisation des élèves*, la Commission doit tenir une audience dans les 15 jours qui suivent le moment où elle reçoit un avis écrit de demande d'audience.

Loi sur la protection et la promotion de la santé

Les ordres des médecins hygiénistes ou des inspecteurs de la santé publique relatifs aux mesures à prendre en cas de risque pour la santé (article 13) ou de maladie transmissible (articles 22 et 37) peuvent faire l'objet d'un appel devant la Commission. Aux termes du paragraphe 44(5) de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, la Commission doit tenir une audience dans les 15 jours qui suivent la réception d'un avis écrit demandant l'audience.

C. RÉALISATIONS DE LA COMMISSION

Au cours de la période couverte par ce rapport annuel, la Commission a enregistré de nombreuses réalisations, qui lui ont permis d'améliorer encore les services qu'elle offre au public. Voici ces réalisations :

Accès à la justice :

- En vue de faciliter l'accès à la justice pour les parties, la Commission prend des dispositions pour organiser des audiences et des examens en dehors de Toronto et tenir des procédures bilingues.
- La Commission continue à perfectionner et à peaufiner son site Web, notamment en améliorant l'accès aux décisions et aux règlements pertinents.

Recrutement et perfectionnement des membres :

- La Commission a accueilli 14 nouveaux membres issus de tout l'Ontario, afin de mieux refléter la diversité géographique de la Commission. Les membres ont bénéficié d'un programme d'éducation amélioré comprenant des modules de formation destinés à l'ensemble des membres, aux nouveaux venus et aux présidents d'audience.

Améliorations des procédures :

- *Rationalisation des processus en vue d'assurer la cohérence avec les autres instances d'appel en matière de santé :* afin d'offrir un cadre cohérent pour les personnes qui interjettent appel devant les instances compétentes, le personnel a mis en place des processus visant à assurer la cohérence entre la Commission d'appel et de révision des services de la santé et la Commission d'appel et de révision des professions de la santé.

- *Examen des procédures de la Commission afin d'assurer des audiences justes et accessibles :* la Commission continue à examiner les procédures d'appel comme la demande d'une étape d'examen, afin de veiller à ce que les parties bénéficient d'une procédure juste, accessible et cohérente à toutes les étapes de leur appel.

Décisions significatives :

- Les décisions rendues par la Cour divisionnaire et la Cour d'appel dans les affaires *Flora* et *JFT* ont réaffirmé le degré de considération qui doit être accordé aux décisions de la Commission.

D. ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

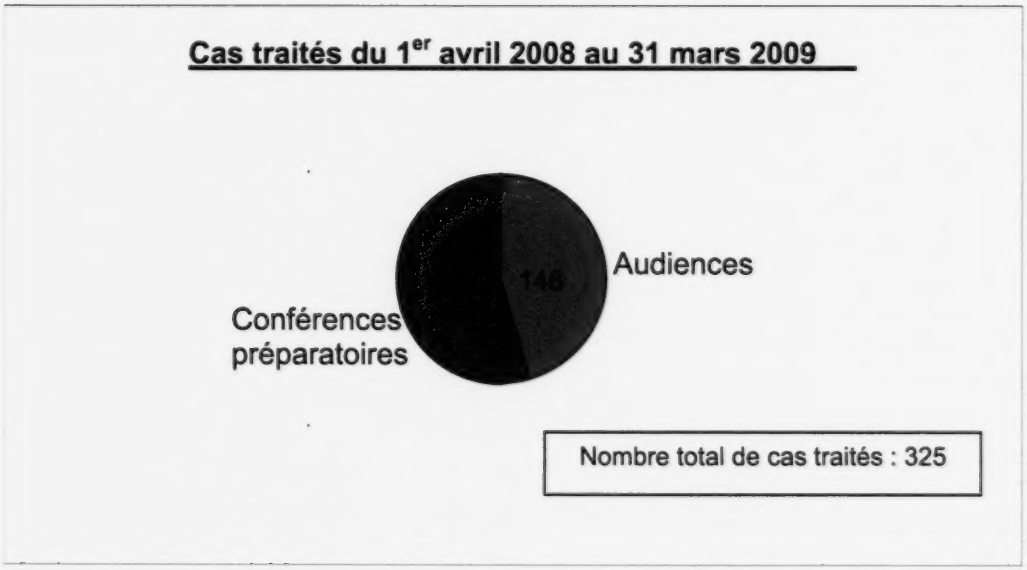
NOMBRE DE DEMANDES REÇUES, PAR TYPE DE CAS			
	1er avril 2006 – 31 mars 2007	**1er avril 2007 – 31 mars 2008**	**1er avril 2008 – 31 mars 2009**
Loi sur l'assurance-santé	435	353	397
Loi sur l'immunisation des élèves	4	15	51
Loi sur la protection et la promotion de la santé	22	9	11
Loi sur les établissements de santé autonomes	18	11	9
Loi de 1994 sur les soins de longue durée	8	10	6
Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de	1	1	1
Loi sur les ambulances	0	0	0
Loi sur les établissements de bienfaisance	2	1	0
Loi sur la protection contre les rayons X	0	0	0
Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos	0	0	0
Loi sur les arrêtés extraordinaires relatifs aux	0	6	0
Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de	0	0	0
Loi sur les maisons de soins infirmiers	0	0	0
Loi sur les hôpitaux privés	0	0	0
Nombre total de demandes reçues	**490**	**406**	**475**

La Commission d'appel et de révision des services de la santé a été établie afin de tenir des audiences, de mener des examens et de prononcer des décisions, des ordonnances et des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions du Régime d'assurance-santé de l'Ontario concernant l'admissibilité et les paiements;
- les décisions des organismes en vertu de la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée* concernant l'admissibilité aux services;
- les ordres du médecin hygiéniste ou des inspecteurs de la santé publique;
- les décisions du directeur concernant l'agrément en vertu de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*;
- les décisions du coordonnateur des placements en ce qui a trait à l'admissibilité dans un foyer de bienfaisance pour des personnes âgées approuvé;
- les décisions du directeur concernant l'agrément d'établissements de santé autonomes.

Les renseignements ci-dessous présentent en détail les cas traités par la Commission.

NOMBRE DE CAS TRAITÉS			
	1er avril 2006 – 31 mars 2007	**1er avril 2007 – 31 mars 2008**	**1er avril 2008 – 31 mars 2009**
Audiences	280	205	148
Conférences préparatoires	303	311	177
Nombre total de cas traités	**583**	**516**	**325**



POSTE	1er avril 2004 – 31 mars 2005	1er avril 2005 – 31 mars 2006	1er avril 2006 – 31 mars 2007	1er avril 2007 – 31 mars 2008	1er avril 2008 – 31 mars 2009
Nombre de dossiers actifs en début de période	235	322	384	421	474*
Nombre de demandes reçues	435	437	490	406	475
Nombre total de dossiers	670	759	874	827	949
Nombre total de dossiers examinés	196	227	280	205	148
Nombre total de dossiers clôturés	152	148	173	215	349**
Nombre de dossiers actifs en fin de période	**322**	**384**	**421**	**407**	**600**

* Les dossiers actifs au début de la période 2008-2009 comprennent désormais ceux en attente d'une décision.
** Le nombre total de dossiers clôturés comprend les appels retirés ou abandonnés et, pour l'exercice 2008-2009, les dossiers ayant fait l'objet d'une décision.

E. RÉSULTATS FINANCIERS

COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE LA SANTÉ RÉSULTATS FINANCIERS			
DESCRIPTION[1]	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**
INDEMNITÉS JOURNALIÈRES[2]			
Participation aux audiences/délibérations	123 685	181 498	144 111
Préparation des délibérations	55 780	77 896	58 683
Rédaction de décisions	116 433	184 697	115 639
Administration de la Commission[3]	178 746	205 589	156 518
Conférences préparatoires	58 000	90 763	49 178
DÉPENSES LIÉES AUX DÉLIBÉRATIONS			
Services des sténographes judiciaires	26 357	25 620	13 362
AUTRES DÉPENSES			
Services juridiques indépendants	151 961	199 631	140 030
Accès et communication[4]	62 861	76 734	130 829
TOTAL	**773 823**	**1 042 428**	**808 350**

[1] Tous les montants sont en dollars canadiens.

[2] Pour la période du :

1er avril 2006 – 31 août 2006 : membre représentant du public = 200 $; vice-présidence = 250 $

1er septembre 2006 – 31 mars 2007 : membre représentant du public = 355 $; vice-présidence = 444 $

1er avril 2007 – 31 mars 2008 : membre représentant du public = 380 $; vice-présidence = 470 $

1er avril 2008 – 31 mars 2009 : membre représentant du public = 391 $; vice-présidence = 484 $

[3] Comprend les coûts liés à l'éducation, à l'annulation et à toutes les réunions de la Commission et du Comité.

[4] Comprend les coûts suivants : services linguistiques, interprétation gestuelle, dispositifs techniques pour malentendants, traduction, impression, photocopies, frais d'accès, envois postaux, téléphone, téléconférence, frais de déplacement et fournitures de bureau.

F. MEMBRES DE LA COMMISSION AU 31 MARS 2009

Nom de famille	Prénom	Début du mandat (décret)	Fin du mandat (décret)	Poste	Lieu
Aziz	Muazaz	18 février 2009	17 février 2011	Rep. du public	Mississauga
Belanger-Hardy	Louise	25 mars 2009	24 mars 2011	Rep. du public	Ottawa
Burstyn	Marla K.	3 novembre 2004	26 février 2010	Rep. du public	Toronto
Cohen	May	9 avril 2003	8 avril 2014	Rep. du public	Toronto
D'Amours	Marc	18 février 2009	17 février 2011	Rep. du public	L'Orignal
Darani	Shaheen A.	23 juillet 2008	22 juillet 2009	Membre du Comité	Toronto
Dizgun	L. Leslie	21 décembre 2004	15 mai 2009	Rep. du public	Toronto
Downing	Beth	15 juillet 2005	14 juillet 2013	Rep. du public	Oakville
Farha	Soraya	3 mars 2004	2 mars 2012	Rep. du public	Toronto
Fisher	Garry	23 juillet 2008	22 juillet 2009	Membre du Comité	Simcoe
Freedman	Paul Edward	21 décembre 2004	19 juin 2010	Membre du Comité	Toronto
Green	David	10 août 2006	9 août 2009	Rep. du public	Brampton
Hasselback	Richard	17 juin 2004	16 juin 2012	Rep. du public	Toronto
Jovanovic	Stephen	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Windsor
Kelly	Thomas J. J.	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	London
Kerenyi	Norbert Andrew	21 décembre 2004	19 juin 2010	Membre du Comité	Toronto
Kirke	Leslie	18 février 2009	17 février 2011	Rep. du public	Toronto
Lamoureux	Linda	23 avril 2008	22 août 2013	Présidente	Markham
Lawford	Michele Justine	16 février 2000	20 février 2014	Rep. du public	Kingston
Ledger	Shelley	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Toronto
Lum	Lillie Lai Quon	1er février 1999	22 mars 2013	Rep. du public	Thornhill
Lobu	Taivi	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Toronto

Nom de famille	Prénom	Début du mandat (décret)	Fin du mandat (décret)	Poste	Lieu
McKeown	Sharon	25 février 2009	24 février 2011	Rep. du public	Windsor
Miszuk	Hedy	5 octobre 2006	4 octobre 2009	Rep. du public	Hamilton
Moss	Christine	1er février 1999	22 mars 2013	Rep. du public	Toronto
Mullan	Elizabeth	15 avril 2003	14 avril 2014	Rep. du public	Toronto
Ng	Nelly Wing-Kwong	21 décembre 2004	19 juin 2010	Membre du Comité	North York
Opler	Susan E.	23 juillet 2008	22 juillet 2009	Membre du Comité	Toronto
Paivalainen	Seppo	2 mai 2007	1er mai 2009	Rep. du public	Thunder Bay
Proulx	Chantal	18 février 2009	17 février 2011	Rep. du public	Ottawa
Ramsbottom	David James	23 juillet 2008	22 juillet 2009	Membre du Comité	Dundas
Rasky	Holly	20 juin 2007	19 juin 2009	Membre du Comité	Toronto
Roper	Dawn	22 juin 2006	21 juin 2009	Rep. du public	Ajax
Seif	Atih	23 juillet 2008	22 juillet 2009	Membre du Comité	Thornhill
St-Hilaire	Gabrielle Helene	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Ottawa
Sossin	Lorne	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Toronto
Vauthier	Janice Helen	11 mars 2009	10 mars 2011	Rep. du public	Thunder Bay
Yedvab	Jay Okun	7 mai 2004	4 juillet 2012	Rep. du public	Toronto

G. PERSONNEL DU SECRÉTARIAT DES CONSEILS DE SANTÉ AU 31 MARS 2009

Lori Coleman	Registrateure
Rafia Sheikh	Registrateure adjointe
Natalya Demyanenko	Coordonnatrice de la gestion des cas
Teri D'Annunzio	Coordonnatrice de la gestion des cas
Maureen Baker	Agente de gestion des cas
Alexander Papp	Agent de gestion des cas
Anna Dunscombe	Agente de gestion des cas
Sandra Evora	Agente de gestion des cas
Christine Nieckarz	Coordonnatrice des services administratifs
Sofiea Choudhary	Adjointe administrative
Alpha Aberra	Adjointe administrative
Jada Fung	Adjointe administrative
Mathanan Kailas	Administrateur principal des technologies et des systèmes de gestion
Aravinth Ramalingam	Analyste, soutien des systèmes
Ashif Kassam	Agent des systèmes
Sara van der Vliet	Attachée de direction et recherchiste
Tanya Perdikoulias	Attachée de direction et recherchiste